

# **BAB 1**

## **USULAN GAGASAN**

### **1.1 Deskripsi Umum Masalah**

Kehidupan masyarakat zaman sekarang sudah berbeda dengan kehidupan masyarakat di zaman dulu. Tingkat kesibukan yang padat dan gaya hidup yang serba praktis membuat masyarakat tidak ingin dibebankan dengan pekerjaan rumah sehari-hari terutama dalam hal mencuci pakaian. Tidak hanya pekerja di kota-kota besar, mahasiswa di Indonesia juga memilih untuk menjalani kehidupan yang praktis. Kesibukan mahasiswa yang cukup padat membuat mahasiswa tidak memiliki waktu yang cukup untuk melakukan pekerjaan sehari-hari khususnya mencuci pakaian. Sehingga banyak mahasiswa yang memutuskan menggunakan jasa cuci laundry untuk memudahkan pekerjaan sehari-hari.

Usaha Mikro Kecil dan Menengah, disingkat UMKM, adalah usaha skala kecil yang mempekerjakan antara 5 hingga 99 individu. UMKM memiliki peran yang sangat penting dalam mengurangi tingkat pengangguran dan kemiskinan di Indonesia [1]. Pada tahun 2022, Kota Bandung mencatat pertumbuhan jumlah UMKM sebesar 1.084 unit, sehingga total UMKM di kota tersebut mencapai 41.220 [2]. Salah satu jenis UMKM yang mengalami perkembangan pesat adalah usaha Laundry, yang menawarkan layanan cuci pakaian dengan tarif yang sudah ditentukan oleh penyedia jasa. Saat ini, jumlah penyedia laundry di suatu wilayah semakin bertambah, disebabkan oleh meningkatnya permintaan dari orang-orang yang tidak bisa mencuci pakaian mereka sendiri akibat keterbatasan waktu, fasilitas, atau alasan lainnya [3]. Menurut data statistik dari Telkom University, pada tahun 2023 mahasiswa yang terdaftar berjumlah 30.660 orang, dengan aktivitas yang cukup padat, sehingga kebutuhan untuk mencuci pakaian dan permintaan akan layanan laundry menjadi semakin tinggi [4]. Dengan demikian, meningkatnya jumlah penyedia laundry karena tingginya permintaan dari konsumen akan berdampak positif untuk mendorong pertumbuhan UMKM dan menciptakan lapangan pekerjaan baru.



**Gambar 1. 1 Mitra Key's Laundry**

Key's Laundry merupakan penyedia jasa cuci pakaian yang telah berdiri sejak tahun 2017 yang berlokasi di Jl. Sukabirus No.101, Citeureup, Kec. Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Key's Laundry menjadi pilihan banyak pelanggan karena letaknya yang strategis, jasa yang ditawarkan cukup bervariasi seperti cuci kiloan, cuci kering, cuci sepatu, cuci karpet, dan harga yang terjangkau. Operasional laundry ini dijalankan oleh 4 orang pegawai dan 1 orang manajer untuk mengawasi seluruh operasi laundry. Key's Laundry memiliki regulasi untuk memberikan jasa laundry di angka 45 hingga 60 pelanggan per harinya karena keterbatasan sumber daya manusia. Dalam mendukung operasional laundry yang lebih efisien, Key's Laundry menggunakan sistem manajemen manual dan digital. Key's Laundry menggunakan arsip pencatatan pemesanan maupun pembukuan yang manual dan sistem manajemen digital kepada pelanggan menggunakan aplikasi mobile kasir laundry.

Meskipun Key's Laundry sudah melakukan transformasi sistem manajemen digital, masih ada beberapa kendala yang dihadapi sehingga kurang efektif untuk operasional bisnis laundry. Sistem manajemen manual dan digital yang dijalankan secara bersamaan membuat manajemen laundry tidak fokus pada satu sistem sehingga menyebabkan adanya kesenjangan pengelolaan informasi. Hal tersebut terjadi karena faktor sistem aplikasi kasir laundry yang memiliki keterbatasan sehingga berpengaruh terhadap operasional laundry. Oleh sebab itu, Key's Laundry perlu memaksimalkan efisiensi sumber daya yang ada pada proses bisnis laundry.

## **1.2 Analisa Masalah**

Berikut Analisa permasalahan dari berbagai sudut pandang aspek ekonomi, teknis dan penggunaan:

### **1.2.1 Aspek Ekonomi**

Key's Laundry menghadapi banyak tantangan ekonomi yang serius, terutama dalam hal pencatatan keuangan dan pengelolaan biaya operasional secara efisien. Pertama, sistem pencatatan yang tidak saling terintegrasi menyulitkan manajemen untuk memantau biaya, pendapatan, dan kemampuan mencapai keuntungan dengan akurat, yang berpotensi membuat keputusan yang diambil menjadi kurang efektif dan berisiko meningkatkan kerugian. Selain itu, pengelolaan keuangan yang kuat dan terkoordinasi sangat penting untuk mendukung stabilitas serta pengembangan bisnis melalui peningkatan ketepatan dalam pengambilan keputusan [5]. Kedua, kapasitas produksi yang terbatas akibat kurangnya jumlah mesin dan terbatasnya pesanan berdasarkan kapasitas menyebabkan perusahaan kesulitan untuk meningkatkan pendapatan di tengah ketatnya persaingan dalam industri laundry. Perusahaan yang dapat memaksimalkan kapasitas produksinya memiliki kesempatan untuk meningkatkan daya saing tanpa perlu menambah biaya [6].

Lebih lanjut, meskipun harga layanan yang ditawarkan oleh Key's Laundry cukup kompetitif, margin keuntungan yang dihasilkan belum tentu optimal, terutama karena biaya operasional yang masih tinggi. Inefisiensi dalam pengelolaan sumber daya berpotensi mengurangi margin keuntungan dan menciptakan tantangan bagi perusahaan dalam mempertahankan daya saingnya di pasar. Dampak pengelolaan biaya operasional yang buruk terhadap profitabilitas perusahaan sangat signifikan, terutama dalam industri laundry yang menghadapi kompetisi harga yang ketat. Untuk mencapai laba usaha yang optimal, penting bagi Key's Laundry untuk menerapkan sistem manajemen biaya yang lebih efisien guna memaksimalkan penggunaan sumber daya dan meningkatkan profitabilitas jangka panjang.

Dalam jangka panjang, Key's Laundry perlu membangun sistem manajemen yang lebih kuat yang mencakup perencanaan keuangan yang matang, analisis pasar yang mendalam, serta pemantauan kinerja secara berkala. Pengadopsian teknologi terbaru dalam manajemen operasional dapat meningkatkan efisiensi, membantu perusahaan mengidentifikasi peluang pertumbuhan, dan mengelola risiko dengan lebih baik [7]. Dengan demikian, perusahaan akan mampu mengurangi biaya, meningkatkan kualitas layanan, dan mempertahankan profitabilitas secara berkelanjutan di pasar yang kompetitif.

### **1.2.2 Aspek Teknis**

Dari aspek teknis, pengelolaan informasi dan transaksi secara manual dapat berdampak negatif terhadap UMKM, yaitu pencatatan tidak terdokumentasi dengan baik seperti seringkali muncul kesalahan dalam pencatatan transaksi. Kesalahan-kesalahan muncul karena bertumpu kepada tenaga kerja manusia yang rentan melakukan kesalahan ketika melakukan usaha yang harus dilakukan berulang kali [8]. Koreksi kesalahan juga akan menambahkan penggunaan tenaga kerja manusia [9]. Pencatatan ganda juga akan menambahkan beban kerja terhadap pegawai yang bertugas untuk melakukannya dan akan berdampak buruk jika sumber daya manusia di organisasi tidak dikelola dengan baik [10].

Key's Laundry menggunakan metode pencatatan ganda, yaitu pencatatan manual dan pencatatan digital dengan aplikasi. Pencatatan dilakukan saat menerima pesanan dari pelanggan, dan hal-hal yang dicatat secara manual akan dicatat ulang di dalam aplikasi untuk mencetak nota ke pelanggan. Jumlah tenaga kerja pada Key's Laundry juga tidak banyak yang menyebabkan seorang pegawai memiliki dua tugas yang dikerjakannya.

Masalah dari penggunaan metode pencatatan ganda ini adalah ketidakakuratan data yang tercatat serta kesulitan dalam mengelola informasi pesanan dan pelanggan. Selain itu, aplikasi yang digunakan oleh Key's Laundry belum sesuai dengan kebutuhan. Mitra sudah sering mengganti aplikasi yang digunakan yang menyebabkan pencatatan dari aplikasi sebelumnya tidak terintegrasi ke aplikasi selanjutnya. Selain itu, pencatatan ganda sangat berdampak buruk terhadap kinerja karyawan yang bertugas melakukan pencatatan dan melakukan pencucian dengan bersamaan.

### **1.2.3 Aspek Sumber Daya**

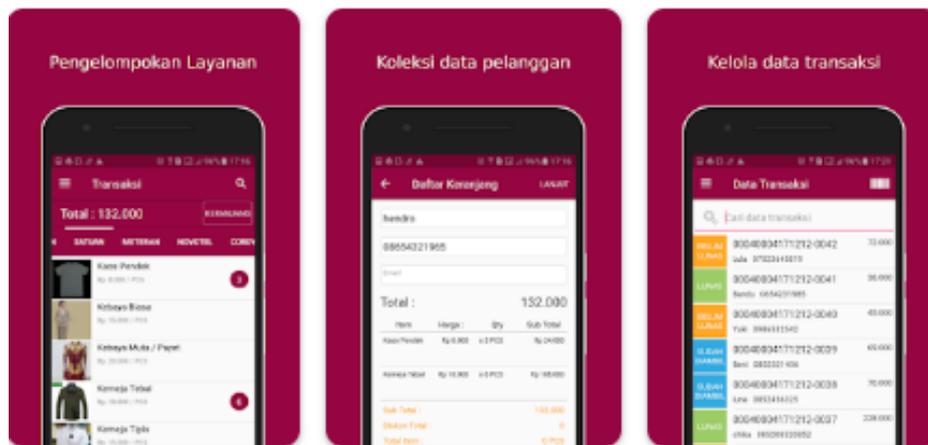
Permasalahan pada proses digitalisasi operasional laundry tidak hanya berkaitan dengan sumber daya manusia, tetapi juga sumber daya pendukung lainnya. Dari sisi SDM, banyak pelaku usaha dan karyawan belum memiliki kompetensi digital yang memadai, seperti keterampilan dasar dalam mengoperasikan aplikasi kasir atau manajemen transaksi. Kurangnya pelatihan, tidak adanya SOP penggunaan aplikasi, serta resistensi terhadap perubahan seringkali membuat sistem digital hanya digunakan secara parsial dan tidak optimal [11]. Sementara itu, dari sisi sumber daya pendukung, keterbatasan perangkat keras juga menjadi kendala, di mana mayoritas usaha laundry hanya menggunakan perangkat minimal seperti smartphone. Ketiadaan perangkat tambahan seperti komputer admin, monitor transaksi, atau perangkat cetak mandiri kerap menghambat efisiensi operasional dan visibilitas data secara real-time.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, perlu adanya peningkatan kapasitas sumber daya baik dari sisi manusia maupun infrastruktur pendukung. Pelatihan rutin bagi pemilik dan karyawan mengenai penggunaan sistem digital seperti aplikasi kasir, pelaporan keuangan, dan pencatatan transaksi dapat menjadi langkah awal dalam meningkatkan kesiapan SDM. Selain itu, penyusunan SOP internal yang mengatur alur kerja digital secara konsisten akan membantu menstandarisasi proses dan meminimalkan kesalahan operasional. Dari sisi perangkat, meskipun sebagian besar usaha laundry masih mengandalkan smartphone demi efisiensi biaya, hal ini tetap dapat dioptimalkan dengan memilih aplikasi yang user-friendly, ringan, dan dirancang khusus untuk kebutuhan operasional laundry. Penggunaan aplikasi mobile dengan fitur lengkap seperti pencatatan order otomatis, laporan harian, dan integrasi ke WhatsApp untuk pengiriman nota elektronik menjadi solusi praktis yang sesuai dengan keterbatasan perangkat. Untuk jangka panjang, investasi bertahap pada infrastruktur tambahan seperti tablet atau komputer admin, serta perangkat cetak *bluetooth*, dapat mendukung peningkatan efisiensi kerja secara signifikan.

### **1.3 Analisa Solusi yang Ada**

Key's Laundry telah menjalankan operasional bisnis laundry selama kurang lebih 7 tahun. Selama menjalankan bisnis laundry, pihak Key's Laundry telah menggunakan beberapa sistem manajemen yang beragam yang memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing sistem untuk solusi permasalahan yang dihadapi. Aplikasi mobile menjadi pilihan pihak Key's Laundry untuk sistem manajemen bisnis laundry karena penggunaan aplikasi yang lebih efektif untuk mengelola bisnis dan melakukan pelayanan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara terhadap mitra yaitu pihak Key's Laundry, sudah ada 3 aplikasi mobile yang digunakan untuk solusi sistem manajemen bisnis laundry [12]. Analisis solusi yang telah digunakan pihak Key's Laundry adalah sebagai berikut :

### 1.3.1 HUI POS Aplikasi Kasir Laundry



**Gambar 1. 2 HUI POS Aplikasi Kasir Laundry**

HUI Pos Aplikasi Kasir Laundry merupakan aplikasi mobile kasir laundry yang dapat diunduh melalui google playstore. Aplikasi ini dapat menangani proses penjualan dan penyerahan pakaian di bisnis laundry pengguna. Terdapat beberapa fitur utama pada aplikasi ini seperti pengelolaan layanan, pengelolaan data pelanggan, pencatatan transaksi yang dilengkapi dengan dukungan kirim nota via WhatsApp dan printer Bluetooth, desain anatramuka yang intuitif dan pencatatan laporan keuangan real-time. meskipun terdapat banyak fitur yang membantu admin laundry, terdapat beberapa kekurangan aplikasi yang menghambat pengelolaan manajemen laundry dalam melayani pelanggan seperti pengguna sering gagal melakukan login ke dalam aplikasi dan loading aplikasi yang cukup lama. Selain itu, aplikasi ini memiliki keterbatasan dalam metode pembayaran. Metode pembayaran pada aplikasi ini hanya menawarkan metode cash dan kartu kredit/ debit sehingga pembayaran diluar metode ini tidak tercatat dalam pencatatan laporan keuangan real-time. Oleh sebab itu, aplikasi ini masih perlu ditingkatkan untuk kepuasan pengguna dalam membantu meningkatkan operasional manajemen laundry.

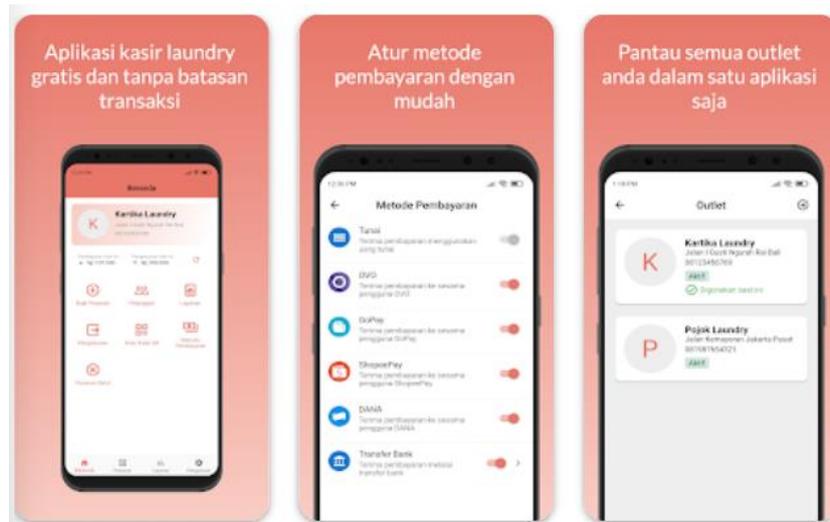
### 1.3.2 Simpelin Laundry Pos



**Gambar 1. 3 Simpelin Laundry Pos**

Simpelin Laundry Pos merupakan aplikasi mobile kasir laundry yang bisa diunduh di google playstore. Aplikasi ini membantu mengoptimalkan operasional laundry dengan baik serta dapat mengolah data transaksi laundry. Terdapat beberapa fitur unggulan pada aplikasi ini seperti data pengelolaan pelanggan, manajemen karyawan, data layanan, transaksi layanan yang dilengkapi dengan notifikasi nota via WhatsApp dan metode pembayaran yang beragam. Selain fitur aplikasi ini yang beragam, terdapat beberapa kekurangan pada aplikasi ini seperti server aplikasi yang sering mengalami down sehingga data yang telah diinput hilang dan tidak ada recovery data dari pihak developer serta pencairan dana untuk pihak admin laundry harus melalui owner aplikasi dan sering mengalami keterlambatan pencairan kepada pengguna aplikasi. Selain itu, aplikasi ini memiliki keterbatasan seperti pencatatan laporan keuangan data transaksi yang hanya bisa diakses oleh pengguna VIP dan pencairan dana pemasukan harus melalui pihak owner aplikasi sehingga pihak laundry sebagai pengguna harus menunggu untuk pencairan dana masuk ke rekening pihak laundry. Oleh karena itu, aplikasi ini kurang efektif sebagai sistem manajemen untuk operasional laundry yang lebih efektif dan efisien.

### 1.3.3 Laundry POS App



**Gambar 1. 4 Laundry POS App**

Laundry POS App merupakan aplikasi mobile kasir laundry yang diunduh melalui google playstore. Aplikasi ini membantu admin laundry untuk mengelola data pelanggan, layanan laundry, dan sistem pembayaran. Setiap pelanggan akan mendapatkan notifikasi proses laundry via WhatsApp maupun SMS berupa nota transaksi dan pemberitahuan apakah laundry sudah selesai dan dapat diambil. Meskipun aplikasi ini dapat membantu admin laundry, tetapi masih banyak kekurangan yang dimiliki aplikasi ini. Berdasarkan review langsung dari mitra Key's Laundry dan review pengguna dari aplikasi google playstore, aplikasi ini sering mengalami error saat login sehingga memakan waktu lama untuk admin memberikan pemberitahuan atau nota transaksi kepada pelanggan. Selain itu, aplikasi ini juga memiliki keterbatasan yaitu banyak fitur yang tidak dapat diakses karena pengguna tidak berlangganan dengan aplikasi ini. Oleh sebab itu, manajemen laundry yang menggunakan aplikasi ini menjadi kurang optimal untuk meningkatkan efisiensi operasional laundry dan kepuasan pelanggan.

### 1.3.4 Perbandingan Solusi yang Sudah Ada

Dari beberapa solusi yang pernah dilakukan untuk sistem manajemen Key's Laundry, berikut resume untuk keunggulan, kekurangan dan keterbatasan setiap solusi.

**Tabel 1. 1 Hasil Wawancara dengan Mitra Key's Laundry**

Solusi	Keunggulan	Kekurangan	Keterbatasan
HUI Pos Aplikasi Laundry	Terdapat fitur pengelolaan data pelanggan, tipe layanan, transaksi, laporan keuangan, fitur printer nota transaksi dan UI yang intuitif,	Pengguna sering gagal melakukan login dan loading aplikasi yang cukup lama sehingga pelayanan terhadap pelanggan menjadi tidak efisien	Metode pembayaran pada aplikasi hanya melalui kartu kredit/ debit dan cash sehingga pembayran diluar metode tersebut tidak tercatat ke dalam pembukuan
Simpelin Laundry Pos	Terdapat banyak fitur seperti tipe layanan, data pelanggan, nota transaksi, dan laporan keuangan	Pencairan pemasukan pengguna sering mengalami keterlambatan, aplikasi sering mengalami down server sehingga data pelanggan hilang dan tidak ada recovery data	Fitur laporan keuangan hanya bisa diakses untuk pengguna VIP dan pencairan dana pemasukan harus melalui owner aplikasi terlebih dahulu
Laundry Pos App	Fitur-fitur dasar banyak, termasuk input jenis layanan, pelanggan, dan metode pembayaran yang beragam	Terdapat iklan, batasan transaksi, dan hanya bisa satu kasir dan outlet yang mengakses jika tidak berlangganan 'Pro'. Ketika server down, layanan tidak berjalan	Fitur analisa dan laporan keuangan tidak dapat diakses jika tidak berlangganan 'Pro'.

Berdasarkan tabel perbandingan, ketiga aplikasi kasir laundry memiliki keunggulan dalam fitur pelayanan pelanggan dan metode pembayaran, namun masing-masing juga memiliki kekurangan signifikan seperti ketergantungan pada koneksi server, adanya iklan, hingga keterbatasan akses pada laporan keuangan. Selain itu, fitur penting seperti pencatatan keuangan dan pencairan dana umumnya hanya tersedia untuk pengguna VIP atau versi berbayar, yang membatasi efektivitas aplikasi bagi pengguna.

#### 1.4 Kesimpulan dan Ringkasan CD-1

Dalam proyek capstone ini, Key's Laundry, bisnis jasa laundry yang berada di Bandung, Jawa Barat, menghadapi sebuah tantangan terkait manajemen, yaitu menggunakan sistem

manual dan sistem digital secara bersamaan. Penggunaan dua sistem secara bersamaan berpengaruh kepada efisiensi workflow yang kemudian menyebabkan peningkatan biaya operasional. Key's Laundry menggunakan sistem manajemen berupa aplikasi mobile yang dapat diunduh di Google Playstore. Tetapi masih banyak kekurangan dan kendala yang dialami oleh pihak Key's Laundry dalam menggunakan aplikasi-aplikasi tersebut seperti aplikasi sering mengalami down, akses fitur yang terbatas, masalah pencairan dana, dan lain-lain.

Untuk mengatasi masalah ini, diusulkan pengembangan sistem manajemen yang memiliki fitur-fitur pengelolaan operasional laundry yang dapat mengintegrasikan seluruh aspek operasional Key's Laundry. Solusi ini akan menyederhanakan proses manajemen dengan mengkonsolidasikan data pelanggan, pesanan, dan inventaris dalam satu sistem yang terpadu. Dengan menghilangkan ketergantungan pada sistem manual dan digital yang terbatas, platform baru ini akan mengurangi waktu dan tenaga yang dibutuhkan untuk administrasi, meminimalkan risiko kesalahan, serta meningkatkan kualitas pelayanan. Pada akhirnya, hal ini akan meningkatkan efisiensi operasional, kualitas sumber daya, dan profitabilitas bisnis.